



ALLEGATO (A3): CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI PROFESSIONALI TECNICO APPLICATIVI

1. PREMESSA

Le presenti condizioni generali (di seguito le “**Condizioni Generali**”) hanno per oggetto la definizione dei termini contrattuali che regolano la fornitura al **Cliente** da parte di SAGO SRL (in seguito denominato “**Fornitore**”), con addebito a consuntivo, (in seguito denominato “**Addebito a consuntivo**”), dei servizi professionali tecnico applicativi (in seguito denominato “**Servizi Professionali**”) sui programmi applicativi (in seguito denominato “**Programmi**”), già operanti presso una o più unità operative del **Cliente** (in seguito denominato “**Utenti/e**”) o sul **Sistema** definito come il complesso dei **Programmi** e, se esplicitamente incluso nel presente Contratto, delle apparecchiature hardware, del software di base e DBMS utilizzati dagli **Utenti** per l’uso dei **Programmi** (in seguito denominato “**Sistema Applicativo**”).

1.1 Accettazione delle Condizioni Generali

L’accettazione da parte del Cliente di una offerta del Fornitore (di seguito l’“**Offerta**”) costituisce integrale accettazione anche delle presenti Condizioni Generali, purché richiamate in Offerta.

L’insieme delle presenti Condizioni Generali e dell’Offerta di Servizi Professionali è nel seguito definita “**Contratto**”.

2. ACQUISTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI

Per poter utilizzare i Servizi Professionali, il Cliente, in riferimento ad una determinata Offerta del Fornitore, è tenuto ad ordinare a priori una quantità di Servizi Professionali per un importo minimo (di seguito definito **Budget**), anche riferito ad una singola applicazione (linea di prodotto), a copertura economica dei singoli servizi richiesti dal Cliente fino a concorrenza dell’importo stanziato con il Budget.

Con l’emissione dell’ordine il Cliente non assume nessun impegno ad utilizzare i Servizi Professionali.

Senza il consenso scritto del Cliente il Budget non sarà disponibile come copertura economica per l’erogazione di Servizi Professionali resi dopo il termine dell’anno solare in cui è stato emesso l’ordine del Cliente.

L’indicazione nell’Offerta del Fornitore, anche se ripetuta nell’ordine del Cliente, della suddivisione dei Servizi Professionali per modalità di erogazione o per tipo di attività resa, come di seguito definiti, deve intendersi unicamente allo scopo di:

- determinare il Budget ordinato che sarà considerato dal Cliente e dal Fornitore disponibile fino ad esaurimento per la copertura economica dell’Addebito a consuntivo di Servizi Professionali, resi nell’arco dell’anno solare in cui l’ordine è emesso;
- definire il valore delle tariffe unitarie da applicare ai Servizi Professionali, che può avere differenti valori per linea prodotto, modalità di erogazione e tipo di attività e figura professionale.

L’Addebito delle spese verrà effettuato a consuntivo e andrà ad erodere l’importo disponibile fino ad esaurimento del Budget secondo le modalità descritte nel seguito delle presenti Condizioni Generali.

Qualora, ad insindacabile giudizio del Fornitore, il Budget disponibile non sia sufficiente alla copertura di una specifica richiesta di esecuzione di Servizi Professionali, il Fornitore potrà non erogare i Servizi Professionali e rimandare la pianificazione dell’attività fino al ricevimento di un nuovo ordine di Budget ritenuto dal Fornitore sufficiente a coprire economicamente l’attività richiesta.



2.1 Modalità di erogazione del Servizio

A suo insindacabile giudizio il Fornitore può richiedere al Cliente che l'erogazione di uno specifico Servizio Professionale, nel seguito denominato Intervento, avvenga a seguito di una richiesta scritta del Cliente o su accettazione scritta da parte del Cliente di una proposta di attività presentata per iscritto dal Fornitore.

L'erogazione di un Intervento avviene previa pianificazione concordata con il Cliente.

In relazione alla natura dell'Intervento, i Servizi Professionali potranno essere svolti, ad insindacabile giudizio del Fornitore, con **Attività in sede**, ossia svolta presso una delle sedi del Fornitore, e/o con **Attività on site**, ossia svolta presso un Utente, e comprendere uno o più tipi di attività.

Se non diversamente indicato per iscritto dal Fornitore, eventuali stime comunicate al Cliente sulla quantità e tipo di attività, sulla modalità di esecuzione e sulla durata dell'Intervento non saranno vincolanti nell'esecuzione dell'Intervento stesso. Il vincolo sulla stima, indicato autonomamente dal Fornitore, dovrà chiaramente specificare a quale attività si riferisce e dovrà esporre l'importo che verrà addebitato sul Budget a conclusione di quell'attività.

Attività in sede

Le attività in sede avvengono durante l'**Orario di lavoro (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi)**.

Attività on site

Gli Interventi eseguiti dal personale del Fornitore presso gli Utenti vengono definiti **Accessi**. Un Accesso è un intervento che si conclude nell'ambito di una giornata.

Le attività avvengono durante l'**Orario di lavoro (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi)** per una durata massima di 7 ore per singolo Accesso; qualora particolari esigenze richiedessero l'erogazione dell'intervento on site al di fuori di queste fasce orarie, modalità e tariffe specifiche dovranno essere concordate tra le parti e riportate nel Contratto di fornitura del servizio.

Tutti gli Accessi dovranno essere rendicontati a cura del Fornitore su rapporti di attività con le informazioni relative all'attività svolta; ciascun rapporto di attività dovrà essere firmato da personale del Cliente e del Fornitore.

2.2 Tipi di attività rese con i Servizi Professionali

Forniamo nel seguito, a titolo di esempio, un elenco non esaustivo delle attività, che possono essere oggetto dei Servizi Professionali:

- sviluppi e/o modifiche ed implementazioni ai Sistema Applicativo.
- consulenze e/o interventi di correzione errori non dipendenti dai nostri Sistemi Applicativi.
- istruzioni operative sull'uso dei Sistemi Applicativi.
- installazione, test e collaudo di Sistemi Applicativi su nuove postazioni di lavoro.
- ripristino delle condizioni operative della singola postazione di lavoro o del Sistema Applicativo a seguito di correzione del software per problemi non dipendenti dai Sistemi Applicativi.
- supporto e affiancamento del personale del Cliente per l'avvio di nuove funzionalità.
- installazione, test e collaudo nuove personalizzazioni dei Sistemi Applicativi.
- installazione, test, e collaudo nuove release dei Sistemi Applicativi e riallineamento archivi.
- interventi di tuning di Sistema e ottimizzazione del Data base.



- attività di formazione e istruzione all'uso dei Sistemi Applicativi
- analisi di nuove implementazioni e/o nuovi progetti.
- gestione dell'ambiente di test, ovvero, l'allestimento e la configurazione e il mantenimento di un ambiente di hardware e software di base in grado di ospitare le applicazioni del Fornitore.
- pianificazione e coordinamento delle attività di test con definizione dei casi prova specifici, produzione della documentazione specifica.
- deployment in ambiente di produzione delle nuove implementazioni rilasciate in ambiente di test.
- coordinamento delle persone di Presidio concordata con la Direzione aziendale.
- organizzazione del progetto in sottoprogetti e gruppi di lavoro.
- pianificazione dei servizi di attività professionali.

3. DICHIARAZIONI

Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Cliente dichiara di consentire, consapevole delle implicazioni, anche in relazione a tematiche inerenti la normativa sulla privacy, al Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore, pieno e libero accesso al Sistema Applicativo in uso dal medesimo, senza onere alcuno per l'effettuazione dei Servizi professionali previsti dal Contratto.

4. ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

- modifiche alla configurazione del Sistema Applicativo avvenute senza accordo con il Fornitore, ovvero, non avvalendosi dei Servizi Professionali compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche alla configurazione del Sistema non autorizzate dal Fornitore;
- modifiche al Sistema Applicativo da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso del Sistema Applicativo o di manutenzione del Sistema Applicativo svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore.

5. RESPONSABILITÀ

Il Fornitore dichiara di aver adeguato le proprie procedure operative e istruzioni di lavoro alle disposizioni di legge in materia di sicurezza e protezione dei dati e si impegna a mantenerle adeguate alle nuove disposizioni che entreranno in vigore durante il periodo contrattuale.

In ottemperanza alle vigenti norme sulla sicurezza sul lavoro, per garantire la sicurezza dei lavoratori coinvolti nelle attività dei servizi professionali, il Cliente si impegna a trasmettere contestuale all'ordine l'eventuale documentazione relativa alla sicurezza sul lavoro sui rischi specifici dei luoghi della/e sede/i presso i quali sarà svolta l'attività e/o per le attività interferenti (DUVRI, ecc.), che risulti necessaria ad assicurare le migliori condizioni di lavoro a tutela della integrità psico-fisica dei lavoratori chiamati ad operarvi.

Il Fornitore non potrà essere in alcun caso ritenuto responsabile per eventuali disservizi dovuti a limitazioni di qualsiasi tipo (orario, funzionalità, accesso ai dati ecc.) derivanti dalle procedure e disposizioni impartite dal Cliente.

In nessun caso il Fornitore potrà essere considerato responsabile di danni diretti o indiretti, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di dati o perdite di produzione comunque subiti dal Cliente a causa dell'utilizzo o del non utilizzo del Servizio, salvi i limiti inderogabili di legge e qualora tali danni siano esclusivamente imputabili al Fornitore.



Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio non potesse essere reso in modo adeguato per cause oggettivamente non prevedibili e/o non riscontrabili e comunque a lui non imputabili direttamente, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo guasti delle linee di comunicazione telefonica o di trasmissione dati che collegano il Cliente con il Fornitore, ritardi di qualsiasi natura dei mezzi di trasporto utilizzati per recarsi presso il Cliente.

Il Fornitore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile per eventuali violazioni e/o danni di qualsiasi natura derivanti dall'inosservanza, in tutto o in parte, da parte del Cliente o soggetti ad esso collegati o da esso controllati, delle modalità di collegamento per l'assistenza in trasmissione dati previste dal presente Contratto e meglio dettagliate in Appendice 1.

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio dovrà essere indirizzata dal Cliente al Fornitore in forma scritta a mezzo raccomandata A.R. entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

Il Cliente si impegna espressamente a tenere indenne e manlevare il Fornitore, anche verso terzi, da tutte le eventuali variazioni e/o danni di qualsiasi genere comunque derivanti dall'utilizzo dei Sistemi Applicativi/servizi da parte del Cliente e/o soggetti ad esso collegati e/o controllati.

6. TUTELA DEI DATI PERSONALI NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE

Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali. SAGO in qualità di Fornitore tratta dati personali in nome e per conto del Cliente (Titolare del trattamento), pertanto il Cliente procede ad apposita nomina del Fornitore a Responsabile del trattamento mediante apposito "Contratto per la disciplina del trattamento dei dati personali in qualità di Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 GDPR. Mediante la firma del medesimo il Fornitore garantisce di essere in possesso di adeguata esperienza, capacità e professionalità in misura tale da garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, nonché di essere in possesso di garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo che il trattamento soddisfi i requisiti della normativa vigente e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. Il contenuto del presente Contratto e le informazioni che il Fornitore riceverà in esecuzione o in ragione del presente Contratto sono da ritenersi confidenziali e quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo quanto necessario per il corretto adempimento del presente Contratto e salvi espressi obblighi di legge. Il Fornitore si obbliga quindi a porre in essere ogni attività volta ad impedire che le informazioni summenzionate possano in qualche modo essere acquisite da terzi o divulgate a terzi. Il Fornitore s'impegna in ogni caso a comunicare al Cliente prontamente e per iscritto, il verificarsi di qualsiasi evento che dia luogo all'eventuale divulgazione di informazioni riservate.

7. INQUADRAMENTO RISPETTO L'ART. 3 LEGGE 136 DEL 13 AGOSTO 2010 PER LA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

In applicazione alle disposizioni dell'art. 3 della legge 136 del 13 agosto 2010 entrata in vigore il 07 Settembre 2010, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i sub contraenti della filiera delle imprese interessati ai lavori alle forniture e ai servizi pubblici devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.

Tutti i movimenti finanziari relativi ai lavori, ai servizi e alle forniture pubbliche devono essere registrati sui conti correnti dedicati accesi presso banche o presso la società Poste ItalianeSpa.



Atteso, quindi, che il rapporto contrattuale che si verrà a creare tra il Fornitore e il Cliente è da intendersi automaticamente integrato con le clausole di tracciabilità previste dai commi 8 e 9 dell'art. 3 della citata legge, il fornitore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari trasmettendo tempestivamente i dati identificativi del conto corrente dedicato (o più di uno), sul quale dovranno essere effettuate le transazioni finanziarie tra le parti relative all'ordine in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Tale comunicazione verrà fatta nei modi e nei tempi comunicati dal Cliente a seguito dell'emissione dei codici CIG (*codice identificativo di gara*), e Cup (*codice unico di progetto*) associati ad ogni fattispecie contrattuale obbligatori a prescindere dall'importo e dalla natura della spesa.

8. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

I Servizi Professionali proposti con stima vincolante, indicata per iscritto dal Fornitore, saranno addebitati in misura pari all'importo specificato nella stima.

Con l'eccezione dei Servizi Professionali proposti con stima vincolante, indicata per iscritto dal Fornitore, le attività erogate saranno addebitate al Cliente a consuntivo applicando i criteri di seguito descritti:

- L'importo da addebitare verrà calcolato applicando le tariffe indicate in offerta che potranno essere differenziate per linea di prodotto, per modalità di erogazione e per tipo di attività e figura professionale.
- Per le attività on site l'importo da addebitare sarà calcolato moltiplicando la tariffa relativa al singolo Accesso per il numero di Accessi eseguiti.
- Per le attività in sede l'addebito verrà calcolato a moduli di 4 ore con arrotondamento al modulo successivo alla durata effettiva dell'intervento. L'importo da addebitare sarà pari al numero di moduli calcolati per la tariffa a moduli indicata in offerta. Qualora per le attività in sede l'offerta riporti una tariffa a giornata, essa si intenderà equivalente a quella per due moduli come sopra descritti.

I Servizi Professionali saranno fatturati con periodicità mensile, trimestrale o annuale a insindacabile discrezione del Fornitore. In occasione della fatturazione periodica il Fornitore presenterà al Cliente un rendiconto delle attività svolte per gli importi fatturati.

Tutti gli importi indicati nel contratto sono al netto dell'IVA o di ogni altra imposta statale o locale.

Il mancato pagamento nei termini stabiliti darà facoltà al Fornitore di sospendere l'erogazione dei Servizi Professionali in corso di esecuzione con effetto immediato, anche se non pertinenti l'intervento o gli interventi per i quali avviene il mancato pagamento, e senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito, né che questo autorizzi il recesso da parte del Cliente.

Qualora il Cliente non rispetti i termini di pagamento indicati nelle fatture emesse dal Fornitore, dal giorno successivo alla scadenza il Cliente sarà tenuto al pagamento di interessi moratori senza necessità di previa costituzione in mora, ai sensi di quanto previsto dal decreto legislativo 9 ottobre 2002 n. 231, così come modificato dall'art.4 del D. Lgs. 192/2012. In caso di persistente inadempimento del Cliente nell'effettuare i pagamenti, il Fornitore si riserva il diritto di sollevare eccezione d'inadempimento ex art. 1460 cod. civ. senza che l'interruzione della prestazione resa possa assumere rilievo di interruzione di pubblico servizio.

9. NORME PARTICOLARI – LIMITAZIONI

Copie di salvataggio

Il Cliente dovrà conservare con cura la versione dei programmi consegnati e l'eventuale software di base del Sistema Applicativo se consegnati dal Fornitore e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Sistemi Applicativi operano e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite dal Fornitore e comunque in



osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire al Fornitore il ripristino tempestivo della funzionalità del Sistema Applicativo in caso di guasto o di danni involontari causati da interventi in assistenza sul sistema. In caso contrario, il Fornitore potrà intervenire solo dopo il ripristino delle condizioni sopra specificate.

Collegamento telematico per Interventi in trasmissione dati

Per consentire l'espletamento degli Interventi in trasmissione dati/teleassistenza, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un accesso telematico alla sua rete locale, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i servizi degli Utenti presso i quali operano i Sistemi Applicativi.

Le condizioni per effettuare Interventi in trasmissione dati/teleassistenza sono descritte dettagliatamente in **Appendice 1**.

Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate dal Fornitore in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, il Fornitore si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento delle tariffe proposte.

Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi

Per l'effettuazione del Servizio, SAGO si riserva la facoltà di affidare attività specifiche a lavoratori autonomi in possesso della competenza e delle risorse necessarie, previa autorizzazione scritta specifica o generale del Cliente secondo quanto disposto dall'art. 28 §2 del Regolamento (UE) 2016/679, siano essi interni o esterni alla medesima organizzazione del Fornitore, senza che ciò costituisca subappalto. Per il subappalto si fa rinvio a quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50. Tale soggetto terzo sarà nominato da SAGO persona autorizzata al trattamento ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679.

10. FORZA MAGGIORE

Ciascuna delle Parti non sarà responsabile per l'eventuale inadempimento alle condizioni del presente Contratto, qualora tale inadempimento sia causato da calamità naturali, sommosse, scioperi a carattere nazionale, incendi, pandemie o da altro evento imprevedibile ed al di fuori della possibilità di controllo della Parte che lo subisce. Qualora si verifichi un caso di forza maggiore, la Parte la cui prestazione è resa impossibile dal verificarsi di un caso di forza maggiore cercherà di adottare soluzioni che consentano di ovviare, o quantomeno di limitare, le conseguenze del caso di forza maggiore. L'insorgere e la cessazione della causa di forza maggiore dovrà essere tempestivamente segnalata per iscritto dalla Parte la cui prestazione è resa impossibile.

11. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Prima dell'inizio delle attività SAGO ai sensi del D. Lgs. 81/2008, art. 26 co. 1b) dovrà ricevere le informazioni riguardanti le misure di emergenza e le informazioni relative ai rischi specifici presenti nelle aree in cui dovrà svolgere il servizio e alle relative modalità/procedure di prevenzione e protezione al fine di adottare tutti i necessari e prescritti provvedimenti per la prevenzione degli infortuni e per la tutela dei lavoratori. Il Cliente è tenuto ad uniformarsi scrupolosamente ad ogni norma vigente o che verrà emanata in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro e, in particolare, ai D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", DPR n. 302/1956 en.303/1956 (per la parte non abrogata, l'art.64), n.320/1956 (per la parte non abrogata) e dal D.P.R. n. 222/2003.

12. CODICE ETICO

SAGO opera in conformità a quanto previsto dal Codice Etico del Gruppo Dedalus, consultabile sul sito <http://www.dedalus.eu>, nel menu About, sezione Documenti Societari, a cui il Committente è tenuto ad uniformarsi.



13. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto non può essere ceduto a terzi senza preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.

14. RISOLUZIONE

Fermi restando i rimedi previsti dalla Legge, il Fornitore avrà il diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato attraverso semplice comunicazione al Cliente di volersi avvalere della presente clausola, qualora si verificano le seguenti circostanze:

- A. mancato rispetto, ad opera del Cliente, degli obblighi e delle garanzie a suo carico ove lo stesso non abbia provveduto a rimediare al proprio inadempimento entro 15 (quindici) giorni dalla data di contestazione scritta di tale inadempimento da parte del Fornitore;
- B. qualsiasi comportamento contrario alla normativa applicabile o non conforme alla correttezza professionale sia nei rapporti con il Fornitore sia nei rapporti con Terzi.

15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Contratto è regolato dalla legge italiana e dovrà essere interpretato in conformità alla legge medesima.

Qualsiasi controversia relativa alla interpretazione od esecuzione del Contratto o comunque conseguente al rapporto di consulenza, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Firenze.



16. DISPOSIZIONI GENERALI

I singoli contratti di fornitura di Servizi sono regolati dalle pattuizioni di volta in volta intercorse e trasfuse nell'offerta del Fornitore accettata dal Cliente nonché dalle presenti Condizioni Generali. Eventuali pregressi accordi verbali o scritti intercorsi fra Fornitore e Cliente si intenderanno così sostituiti ed abrogati. Eventuali successive modifiche contrattuali non avranno efficacia ove non espressamente pattuite per iscritto.

Ciascuna disposizione del Contratto e delle presenti Condizioni Generali nel loro insieme sono il frutto delle specifiche trattative intervenute tra le Parti, che ne hanno vagliato attentamente ed approvato specificatamente il contenuto per cui il Fornitore si riserva pertanto il diritto di rifiutare un ordine del Cliente contenente condizioni e termini difformi dall'Offerta e/o dalle Condizioni Generali.

Qualora una qualsiasi clausola delle presenti Condizioni Generali dovesse essere giudicata invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non comprometterà la validità delle restanti clausole che continueranno ad avere piena efficacia. Inoltre, le Parti si impegnano a sostituire la previsione illegittima, invalida e/o inapplicabile con una previsione che abbia il contenuto e lo scopo perseguito da quella sostituita e sia conforme alla legge.

Le comunicazioni fra le parti inerenti ai propri rapporti contrattuali dovranno avvenire per iscritto e, salvi i casi in cui sia espressamente prevista una forma particolare, potranno essere effettuate mediante posta ordinaria o raccomandata, telefax o posta elettronica, agli indirizzi che ciascuna delle parti avrà cura di fornire all'altra per iscritto in maniera completa e tempestiva, anche in caso di eventuali successive modifiche

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data _____

Il Cliente

(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore

(TIMBRO E FIRMA)



Le Parti si danno atto che tutte le clausole di questo Contratto, incluse le sue appendici, sono state liberamente e direttamente negoziate tra le Parti stesse.

A tutti gli effetti di Legge ed anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ. e 1342 cod. civ. le Parti dichiarano di avere esaminato e discusso e di approvare espressamente, ben consapevoli delle reciproche obbligazioni nonché dei reciproci diritti, le seguenti clausole: 1.1 accettazione delle condizioni generali; 2 acquisto ed erogazione dei servizi professionali; 4 esclusioni; 5 responsabilità; 9 norme particolari – limitazioni; 10 forza maggiore; 13 cessione del contratto; 14 risoluzione; 15 legge applicabile e Foro competente.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data _____

Il Cliente
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore

(TIMBRO E FIRMA)



APPENDICE 1 Modalità per interventi in trasmissione dati / teleassistenza

L'efficacia e la rapidità degli interventi in trasmissione dati richiedono la disponibilità di un collegamento diretto tra la sede di SAGO e quella degli Utenti, con caratteristiche di banda trasmissiva idonee.

Per consentire l'espletamento degli interventi in trasmissione dati, **il Cliente dovrà mettere a disposizione di SAGO un sistema di accesso diretto alla rete locale degli Utenti, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i Sistemi oggetto del Contratto.**

Il collegamento avverrà esclusivamente mediante l'utilizzo dei protocolli TCP/IP e dovrà prevedere un collegamento in rete privata virtuale stabilita attraverso Internet, principalmente nella modalità LAN-to-LAN.

In tutti i casi il Cliente dovrà garantire a SAGO una banda di accesso simmetrica garantita di almeno 512 Kilobit al secondo (512Kbps).

In caso di conflitti di indirizzo tra la rete locale di SAGO e del Cliente, la soluzione tecnica non potrà prevedere la necessità, per SAGO, di modificare il piano di indirizzamento TCP/IP della propria rete locale.

Le modalità per gli interventi in trasmissione dati dovranno garantire tutti gli interventi necessari alla diagnosi e alla soluzione del problema, ivi compreso il controllo completo di una o più stazioni di lavoro del Sistema mediante un software di controllo remoto messo a disposizione dal Cliente. Il Cliente è tenuto a mettere a disposizione di SAGO un numero sufficiente di licenze d'uso e di copie del programma di controllo remoto che ha scelto di utilizzare, oltre alla necessaria documentazione d'uso. Inoltre, ogni collegamento avverrà sotto la sorveglianza di un addetto designato dal Cliente.

Accessi basati su dispositivi hardware ("token") comportano rilevanti rischi di smarrimento, scambio, guasto o in generale non disponibilità al momento della necessità di intervento.

In caso di indisponibilità delle credenziali di accesso alle reti locali dei Clienti o di impedimenti al loro utilizzo, SAGO non potrà garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

Accesso in rete privata virtuale (VPN) tra le reti del Cliente e di SAGO

In caso di accesso in rete privata virtuale (VPN) mediante collegamento diretto LAN-to-LAN le reti locali di SAGO e del Cliente sono interconnesse in modo permanente mediante un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal proprio lato, i privilegi di accesso comuni a tutti gli incaricati di SAGO. SAGO si fa carico in questo caso dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente. Per ogni accesso realizzato attraverso il sistema AEU (denominazione del sistema proprietario di SAGO di accesso da remoto unificato alle infrastrutture dei Clienti) verranno registrati:

- l'incaricato che ha richiesto il collegamento,
- il sistema al quale si è collegato (indirizzo IP),
- data e ora di inizio collegamento,
- data e ora di fine collegamento,
- eventuale motivazione del collegamento.



L'efficacia e la rapidità dell'intervento beneficiano grandemente della possibilità per SAGO di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

Per questo motivo SAGO mette a disposizione del Cliente le sue competenze e la sua consulenza per realizzare collegamenti **LAN-to-LAN**.

Se il Cliente non è in grado di realizzare un collegamento LAN-to-LAN, **SAGO è in condizioni di farsi carico, utilizzando strumenti e software di sua proprietà, della gestione delle credenziali personali di accesso ai sistemi e della registrazione delle informazioni** sopra elencate in piena ottemperanza dei requisiti normativi relativi alla gestione delle credenziali di accesso.

L'accesso tramite rete privata virtuale client-to-LAN mediante collegamento con credenziali personali di autenticazione e autorizzazione e tracciamento degli accessi gestito dal Cliente è dal punto di vista operativo, decisamente sconsigliato, poiché comporta potenzialmente elevati costi di gestione per il Cliente stesso ed un decremento del livello generale di sicurezza dei dati, derivanti entrambi dall'esigenza di generare un elevato numero di credenziali aggiuntive (tutte nuove potenziali vie di accesso ai dati) per tutti gli operatori di SAGO che hanno l'incarico di effettuare gli interventi di trasmissione dati. Si tenga inoltre presente che non possono essere gestite richieste di accessi client-to-LAN per singole linee di prodotto; inoltre, SAGO non potrà accettare il rilascio da parte del Cliente di un limitato numero di credenziali personali.

In caso di collegamento client-to-LAN per la gestione delle credenziali verrà rilasciato un solo certificato il cui intestatario è direttamente SAGO SRL, in qualità di "Responsabile" secondo quanto citato all' art. 28 del GDPR. In questo caso SAGO si assume l'onere dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciarne i relativi accessi effettuati sulla rete del Cliente.

SAGO dichiara che per la connessione client-to-LAN utilizzerà:

- preferenzialmente una connessione site-to-site (S2S) creata fra il cliente e SAGO, nel caso in cui il cliente l'abbia messa a disposizione;
- in seconda istanza una connessione client concordata con il cliente ad attivazione contestuale all'assistenza.

L'obbligo di adozione di un client software di connessione vincolato dal Cliente potrebbe portare a situazioni di incompatibilità nella configurazione del sistema adibito da SAGO per il controllo remoto. Queste situazioni di incompatibilità verranno comunicate al Cliente durante la fase iniziale di collegamento, una volta ricevuti il software di collegamento e le relative specifiche tecniche. Il Cliente in questi casi collaborerà diligentemente con SAGO per rimuovere queste incompatibilità tecniche, riconoscendo che queste potrebbero avere influenza sulle condizioni contrattuali.